

ABSTRACT

This research is meant to find out and to evaluate the performance measurement on PT Prudential Life Assurance by using Balanced Scorecard. The research method has been carried out by using qualitative method which is meant to comprehend the phenomena which have been experienced by the research subject. The data analysis technique has been done by using qualitative descriptive in which the data processing is carried out by using words in the form of explanation. Explanation and map strategy is carried out based on the four perspectives of Balanced Scorecard which is meant to give commitment to the company to run the company activities in accordance with the agreed objectives.

Financial perspective in map strategy shows income growth, capital investment, and cost efficiency. Customer perspective shows that market target, customer satisfaction, and customer profitability have an influence to the service quality. Internal business process perspective shows innovation, service quality, and corporate internal facilities. Learning and growth perspective shows the professionalism of human resources which has an influence to the commitment of the employees, human resources training in order to create the capability of employees and information and technology which is related to service facilities.

The result of the research shows that the company has vision, mission, clear strategy and indicators which are required in performance measurement. Financial perspective shows that the result of financial performance is quite well in achieving the income target which is above the determined target. Customer perspective has been able to dominate the market segment. The internal business process shows innovation and service facilities which ease the customer. Learning and growth perspective shows the performance of human resources in commitment and capability as professional marketing. It can be concluded that the implementation of Balanced Scorecard can be used as a tool to interpret the vision, mission, and corporate strategy which is reviewed from financial and non financial perspective. The company has been expected to be able to develop the objectives and the corporate strategic target maximally.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, Strategy Target.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi pengukuran kinerja PT *Prudential Life Assurance* menggunakan *Balanced Scorecard*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu pengolahan data menggunakan kata-kata dalam bentuk penjelasan. Berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard* dilakukan penjabaran dan pemetaan strategi (*Map Strategy*) yang bertujuan untuk memberikan komitmen pada perusahaan untuk menjalankan kegiatan perusahaan sesuai dengan sasaran-sasaran yang telah disepakati.

Dalam *Map Strategy* pada perspektif keuangan menunjukkan pertumbuhan pendapatan, investasi modal, dan efisiensi biaya. Pada perspektif pelanggan menunjukkan target pasar, kepuasan pelanggan, profitabilitas pelanggan yang berpengaruh pada mutu pelayanan. Perspektif Proses Bisnis Internal menunjukkan adanya inovasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas internal perusahaan. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan profesionalitas SDM yang berpengaruh pada komitmen pegawai, pelatihan SDM untuk menciptakan kapabilitas pegawai, dan teknologi informasi yang berhubungan dengan fasilitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan memiliki visi, misi, dan strategi yang jelas beserta indikator-indikator yang dibutuhkan dalam pengukuran kinerjanya. Pada perspektif keuangan menunjukkan hasil kinerja keuangan yang cukup bagus dengan pencapaian target pendapatan diatas target yang ditentukan. Perspektif pelanggan terlihat dari pencapaian perusahaan yang mampu menguasai pangsa pasar. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan adanya inovasi dan fasilitas pelayanan yang memudahkan nasabah. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kinerja sumber daya manusia dalam komitmen dan kapabilitas sebagai tenaga pemasar yang profesional. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan penerapan *Balanced Scorecard* dapat digunakan sebagai alat pembantu penerjemah visi, misi dan strategi perusahaan yang ditinjau dari perspektif keuangan maupun non keuangan. Perusahaan diharapkan dapat mengembangkan tujuan dan sasaran strategi perusahaan secara maksimal.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Sasaran Strategi